Tweede Kamer der Staten-Generaal **2**

Vergaderjaar 2014–2015

29 984 Spoor: vervoer- en beheerplan

Nr. 582

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 2 maart 2015

Hierbij treft u de voortgangsrapportage over de toegankelijkheid van het spoor aan (bijlage 1). Daarnaast worden vier toezeggingen over toegankelijkheid van het treinvervoer voor mensen met een beperking behandeld. Deze toezeggingen werden gedaan bij de behandeling van de vervoer- en beheerconcessies eind vorig jaar[1].

Vooruitgang bij het realiseren van toegankelijkheid

De algemene conclusie uit de voortgangsrapportage is dat in het afgelopen jaar in het spoorvervoer een aantal grote stappen vooruit zijn gezet om het treinvervoer verder toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. De verschillende verbeteringen die tot stand zijn gebracht zijn geheel in lijn met de verplichtingen die vanuit het VN-gehandicaptenverdrag op ons af komen. ProRail heeft het afgelopen jaar opnieuw voortgang geboekt bij de uitvoering van het stationsprogramma. De werkzaamheden lopen geheel volgens planning. Daardoor zullen per 2020 ruim 90% van de reizen van en naar een toegankelijk station gemaakt kunnen worden. Het stationsprogramma Toegankelijkheid zorgt ervoor dat:

- bestaande stations toegankelijk worden gemaakt door de aanleg van liften, roltrappen, hellingbanen en aangepaste perronhoogtes en allerlei andere (grotere en kleinere) maatregelen;
- nieuwe stations meteen volgens de nieuwste normen worden aangelegd.

Zelfstandige toegankelijkheid

Zelfstandig reizen door mensen met een beperking is een belangrijke doelstelling van het Nederlands toegankelijkheidsbeleid in het openbaar

[1] Algemeen overleg van 1 en 15 oktober 2014 (Kamerstuk 29 984, nrs. 569 en 571) en VAO Vervoer en beheer hoofdrailnet (ontwerpconcessies) (Handelingen II 2014/15, nr. 15, item 9).

kst-29984-582
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2015

vervoer. Een mijlpaal in het afgelopen jaar was de keuze van een voorkeursalternatief voor de nieuwe instaptreden in de huidige SLT-sprintertreinen van NS. Deze Sprinters worden tussen 2020 en 2023 uitgerust met een innovatieve schuiftrede. Tegen die tijd is ProRail al ver gevorderd met het aanpassen van de perrons. Hierdoor zal de kloof tussen trein en perron zo klein zijn, dat op veel stations in Nederland een volledig zelfstandige instap door mensen met een loopbeperking of een rolstoel mogelijk wordt. Bij de aanschaf van nieuwe treinen (zowel stoptreinen als intercity's) wordt de gekozen moderne instapvoorziening ook als eis gesteld. Dit is in de nieuwe concessie voorgeschreven. Op dit moment wordt een extra bestelling van 58 nieuwe sprintertreinen voorbereid. Ondanks de korte levertijd van deze treinen is het gelukt om ook deze treinen uit te rusten met de geavanceerde schuiftrede die rekening houdt met de toekomstige hoogte van de perrons in Nederland. Naar verwachting worden deze treinen al vanaf 2017 in de dienstregeling ingezet. Dit betekent dat op een aantal trajecten eerder dan gedacht toegankelijke treinen rijden. Om een zelfstandige instap te kunnen realiseren moeten op deze trajecten ook de stations, perronhoogtes en spoorliggingen ten opzichte van het perron aan bepaalde eisen voldoen. Ook op andere gebieden zette NS dit jaar weer concrete stappen voor mensen met een beperking. Het voortgangsrapport in bijlage 1 geeft daarvan een overzicht.

Toezeggingen

In de debatten rondom de vervoer -en beheersconcessie zijn de volgende toezeggingen gedaan:
1. nader met NS te onderzoeken of een eventuele proef met de inbouw van een lift in een trein wel mogelijk is;
2. de Kamer te informeren over de mogelijkheden van NS om het toegankelijk maken van treinen te versnellen.
3. de Kamer schriftelijk over nieuwe ontwikkelingen inzake toegankelijkheid van het spoor en de nog resterende knelpunten te informeren.
4. de Kamer te informeren over mogelijkheden om plekken te reserveren in treinen voor mensen die slecht ter been of zwanger zijn.

Toezegging 1: Mogelijkheid van een proef met een lift in een trein

In de Tweede Kamer is tijdens de debatten over de nieuwe vervoer -en beheerconcessie aangedrongen op nader onderzoek van de inbouw van een lift in de trein, eventueel bij wijze van proef. Tijdens het laatste debat hierover is toegezegd dit te laten onderzoeken, ook indien dit alleen bij wijze van proef zou worden gedaan, en de Kamer daarover voor 1 maart te informeren. De toegezegde onderzoeken zijn in gang gezet. Het is van belang dat de resultaten daarvan met mevrouw Prommenschenckel besproken worden voordat er een definitief besluit genomen wordt over de mogelijkheden voor een proef. Ik heb daarom betrokkenen uitgenodigd voor een gesprek. Dit gesprek heeft als doel om de bevindingen te bespreken en te verifiëren of dit aansluit bij de informatie van mevrouw Prommenschenckel. Op basis hiervan kunnen definitieve conclusies getrokken worden over de juridische en praktische mogelijkheden van inbouw van een lift in bestaande intercitytreinen en het zelfstandig gebruik hiervan. Over de uitkomsten van het gesprek wordt u geïnformeerd.

Toezeggingen 2. en 3: Mogelijkheden tot versnelling, nieuwe ontwikkelingen en resterende knelpunten.

Mijn tweede en derde toezegging gaan over de mogelijkheden van NS om de toegankelijkheid van treinen te versnellen en nieuwe ontwikkelingen en resterende knelpunten te benoemen.

Vervroegde aanschaf sprintertreinen (Flirt)

In het najaar van 2014 is door NS een belangrijk besluit genomen waardoor de toegankelijkheid van het treinvervoer veel sneller dichterbij komt dan oorspronkelijk werd gedacht. Eind 2014 maakte NS namelijk bekend dat het bij de Zwitserse fabrikant Stadler Rail 58 treinstellen wil aanschaffen van het type Flirt. Reden voor deze versnelde aankoop is de extra materieelbehoefte die voortvloeit uit Kabinetsbesluiten over het behoud van de Studentenkaart en de inbouw van ERTMS in diverse treinen in de periode 2018–2022. Ondanks de korte levertijd van deze treinen is het gelukt om ook deze treinen uit te rusten met de geavanceerde schuiftrede die rekening houdt met de toekomstige hoogte van de perrons in Nederland. Als de onderhandelingen met de fabrikant in het eerste kwartaal van 2015 succesvol worden afgerond, kunnen de treinen medio 2016 worden geleverd voor de testen en toelatingsprocedures. Naar verwachting worden deze treinen al vanaf 2017 in de dienstregeling ingezet. Dit betekent dat op een aantal trajecten eerder dan gedacht toegankelijke treinen rijden. Om een zelfstandige instap te kunnen realiseren moeten op deze trajecten ook de stations, sporen en perrons aan bepaalde eisen voldoen.

Inbouwplanning SLT-treinen

Er is ook met NS gekeken of een versnelling in de inbouw van de nieuwe schuiftreden in de bestaande SLT-sprintertreinen mogelijk is. De inbouw van de nieuwe treden in de 131 SLT-treinen vindt plaats tussen 2020 en 2023. NS werkt de huidige inbouwplanning verder uit en IenM zal daarop dit jaar een externe audit laten doen met als doel optimalisatie en tijdwinst.

Aanschaf nieuwe Sprinter- en Intercitytreinen

Een andere ontwikkeling is de aanschaf van de zogenaamde Sprinter Nieuwe Generatie (de eerste trein is in 2018 in dienst) en de Intercity Nieuwe Generatie (2021 in dienst op de HSL-Zuid). Deze treinen zijn conform de concessie zelfstandig toegankelijk en leveren dezelfde prestaties op het vlak van toegankelijkheid als de verbeterde SLT-Sprinters.

Verkorting aanmeldtijd assistentie en uitbreiding aantal stations met assistentie

Begin 2015 is een flinke verbetering van de assistentieverlening doorgevoerd door verkorting van de aanmeldtijd bij de aanvraag voor assistentie. Begin van dit jaar is de aanmeldtijd van drie naar één uur gegaan. De EU heeft (ter vergelijking) de minimumnorm van 48 uur gesteld. Ook het aantal stations met assistentie is bij de ingang van de nieuwe concessie met 7 uitgebreid. Verder werkt NS op dit moment aan een grondige optimalisatie van het boekingssysteem voor assistentie, waardoor het eenvoudiger, flexibeler en betrouwbaarder wordt. Een van de voordelen is dat de reiziger via een *app*, in één keer in contact kan komen met de Servicecentrale. Dit nieuwe systeem kan al in 2016 operationeel zijn.

Flankerende maatregelen

Voor een goede toegankelijkheid van de gehele deur-tot-deurreis zijn naast de genoemde maatregelen op het spoor ook zogeheten flankerende maatregelen voor het gehele OV van belang. Hiervoor lopen diverse trajecten die in de voortgangsrapportage worden toegelicht. Ter vermindering van stress bij het reizen worden verbeteringen doorgevoerd in het aanbod van reisinformatie. Ook wordt er een proef gedaan met een specifiek hulpmiddel voor mensen met een beperking dat in Vlaanderen al in gebruik is, het zogenaamde *Blue Assist.*

Met het nastreven van *zelfstandige* toegankelijkheid (dus zonder assistentie) behoort Nederland tot de koplopers in de Europese Unie, maar dat is geen gemakkelijke opgave. Een resterend knelpunt waaraan nog door NS en ProRail wordt gewerkt, is het feit dat bij enkele stations ook met de geavanceerde schuiftrede geen zelfstandige toegang tot de trein mogelijk is, onder meer doordat ze in een krappe boog liggen. NS wil ook in deze trein/perronsituaties een toegankelijke reis aanbieden aan rolstoelgebruikers en stelt op korte termijn vast welke maatregelen hiervoor nodig zijn en of deze maatregelen samen gaan met de andere prestatieverplichtingen van NS.

Toezegging 4: Zitplaatsen voor mensen die slecht ter been zijn – priority seats

Tenslotte de vierde toezegging over het aanmerken van zogenaamde priority seats. *Priority seats* zijn zitplaatsen die met voorrang zijn bedoeld voor mensen met een loop-/stabeperking zoals mensen met een beperking, ouderen en zwangere vrouwen. NS heeft het verzoek om dit te versnellen serieus opgepakt. In 2015 krijgen alle treinen van NS aanduidingen voor *priority seats*. Ook nieuwe treinen krijgen deze aanduidingen. 10% van de zitplaatsen worden *priority seats*. De *priority seats* worden gelijkmatig over de trein verdeeld: elk compartiment heeft 10% *priority seats* en deze zitplaatsen zijn zo dicht mogelijk bij het balkon gesitueerd zodat mensen met een loop- of stabeperking niet ver hoeven te lopen. NS zal de reizigers onder andere via de informatieschermen in de trein attenderen op de gewenste hoffelijkheid.

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu,
W.J. Mansveld

BIJLAGE 1

Voortgangsrapportage 2014 toegankelijkheid spoor voor mensen met een beperking

Inleiding

De maatregelen aan de infrastructuur en de planning daarvan zijn opgenomen in het Implementatieplan Toegankelijkheid (2006) en het Actualisatierapport Toegankelijkheid (2010). De versnelling van dit pakket en van de maatregelen die NS neemt, zijn vastgelegd in het plan van aanpak toegankelijkheid spoor[2] dat in 2012 aan de Tweede Kamer is aangeboden. In dat plan is de reisketen in reisstappen opgedeeld, waarbij voor elke reisstap maatregelen worden voorgesteld. Hieronder volgen de verbeteringen van het afgelopen jaar per reisstap.

Stap 1: het plannen van de reis

Reisinformatie

Voor mensen met een beperking is het plannen van de reis van groot belang. Men wil weten waar men aan toe is en welke hobbels tijdens de reis genomen moeten worden. De website van NS www.ns.nl maakt het mogelijk om een reis tevoren goed voor te bereiden. Alle informatie op de website is ook te gebruiken door klanten met een visuele of auditieve beperking. In 2014 is een start gemaakt met de vernieuwing van de website www.ns.nl inclusief de reisplanner. Hierdoor wordt de website een stuk toegankelijker. NS heeft de ambitie om met de nieuwe website het waarmerk «Drempelvrij» (niveau 1) te behalen. Dit is een Nederlands kwaliteitsmerk dat aangeeft hoe toegankelijk een website is. Als een website toegankelijk is, kan deze door alle bezoekers goed worden gebruikt. Ook is de website dan beter vindbaar in zoekmachines. In het kader van deze ambitie wordt de leesbaarheid van de nieuwe website verbeterd. Daarnaast wordt de Nederlandse website één op één gekopieerd naar het Engels zodat meer bezoekers er gebruik van kunnen maken. De vormgeving van de nieuwe website wordt gebruiksvriendelijker gemaakt voor mobiele apparaten, zoals *smartphones* en *tablets*. In 2015 wordt de nieuwe website gelanceerd.

Een website waarop reizigers met een beperking de beschrijvingen van geleidelijnen op stations kunnen vinden (www.ns.nl/geleidelijnen) wordt door NS en ProRail herzien. Naast de beschrijvingen van de geleidelijnen zijn van een groot aantal stations plattegronden en beschrijvingen op de website van NS beschikbaar. Op deze manier kunnen klanten zich vooraf oriënteren op de situatie op het station. In 2014 zijn de plattegronden van vijftig stations geactualiseerd, evenals de beschrijvingen van 275 stations. Dit gebeurt in nauwe samenwerking tussen NS, ProRail en de Oogvereniging.

Reisplanner

In 2014 is een nieuwe functie aan de Reisplanner Xtra toegevoegd. Het is nu mogelijk om in de Reisplanner Xtra naast het reisadvies ook een visueel overzicht van de te maken reis op te vragen. Bovendien wordt in de getoonde adviezen nu ook op veler verzoek de eindbestemming van de betrokken treinen getoond. Voorheen was dit alleen het eerstvolgende grote station. Daarmee heeft NS de informatie in de Reisplanner Xtra consistent gemaakt met de reisinformatieschermen en de omroep op de stations. Dit is voor alle klanten behulpzaam. Klanten met een beperking zijn hier in het bijzonder bij gebaat.

---

[2] Kamerstuk 33 000 XII, nr. 126

Site voor laaggeletterden

De OV-chipkaart is inmiddels volop in gebruik maar vraagt nog altijd de nodige uitleg en gewenning. NS heeft in overleg met de andere vervoerders Stichting Steffie ingeschakeld voor de ontwikkeling van een extra module op hun website. Stichting Steffie heeft tot doel mensen met een verstandelijke beperking, laaggeletterdheid of autisme op eenvoudige wijze toegang te geven tot complexe informatie. Er werden in 2014 nieuwe uitlegmodules voor het gebruik van de OV-chipkaart ontwikkeld en opgeleverd.
Er is in 2014 ook veel aandacht besteed aan de leesbaarheid van de OV-chipkaart- en barcodelezers bij de brede poortjes voor reizigers met een visuele beperking. De topcover van deze poortjes werd van een zwart/witte pijl met een voelbaar reliëf voorzien.

Reisinformatie tijdens de reis

Ook reisinformatie onderweg is belangrijk voor klanten in het algemeen en voor klanten met een beperking in het bijzonder. Steeds vaker biedt NS reisinformatie zowel auditief als visueel aan. NS heeft in 2014 geïnvesteerd in de ontwikkeling van nieuwe gele vertrekstaten. Voor bepaalde groepen slechtzienden is dit een belangrijke bron van informatie omdat zij de hoge schermen minder goed kunnen lezen. In overleg met de Oogvereniging worden de nieuwe gele vertrekstaten aangepast voor een betere leesbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie.

Reisinformatie bij verstoringen

NS heeft een systeem ontwikkeld waarmee klanten hun reis door NS kunnen laten «bewaken». Dit houdt in dat zij automatisch een seintje krijgen als hun reis door een verstoring anders loopt dan gepland. Klanten kunnen daarbij zelf instellen op welke dagen, tijden en trajecten ze reizen. Ook kunnen ze kiezen hoe ze geïnformeerd willen worden: visueel en/of auditief. Deze faciliteit, die extra prettig is voor klanten met een beperking, is in 2014 op de Reisplanner Xtra beschikbaar gekomen. In ontwikkeling is een visueel hulpje op de Reisplanner Xtra dat waarschuwt bij het wisselen van vervoerder. In dat geval krijgt de klant een seintje om bij de ene vervoerder uit te checken en bij de volgende weer in te checken. Deze service komt in 2015 beschikbaar en kan behulpzaam zijn voor bijvoorbeeld klanten met een verstandelijke beperking. NS streeft ernaar om steeds vaker naast de melding van de oorzaak en de aard van de verstoring ook een prognose en handelingsperspectief in de vorm van een (om)reisadvies te bieden. Verder wil NS de verstoringinformatie niet alleen via de omroep, maar ook visueel op alle stations gaan aanbieden. Voor wat betreft reisinformatie in de trein vervolgt NS de ingeslagen weg door in steeds meer treinen reisinformatie ook visueel, via beeldschermen aan te bieden.

Stap 2: aankomst en verblijf op het station

Verbeteringen in de toegankelijkheid van bestaande stations

De aanpassingen om stations toegankelijk te maken zijn opgenomen in een programma dat door ProRail wordt uitgevoerd met een totale omvang van € 666 mln. Het programma loopt tot 2030 en heeft als tussendoelstelling om in 2020 de stations voor 90% van de reizigers gereed te hebben. De uitvoering van deze maatregelen ligt goed op schema. Het is opgedeeld in de volgende deelprogramma's:
- Bereikbaarheid Perron

Doel: Zelfstandig toegankelijk (bereikbaar) maken van alle perrons door bouw van liften en (aanpassen van) hellingbanen.

- Aanpassen perronhoogte
  Doel: Aanpassen van alle perrons (optimaliseren van de hoogte van het perron ten opzichte van het spoor en de afstand tussen perron en spoor) om bij te dragen aan het (zoveel mogelijk) zelfstandig in- en uitstappen uit de trein.
- Kleine maatregelen
  Doel: Landelijk realiseren van een pakket van kleinere maatregelen met name gericht op reizigers met een auditieve of visuele functiebeperking (bijvoorbeeld dubbele buisleuningen bij trappen, braille en tactiele aanduidingen op leuningen en bij liften en geleidelijnen).

In schema:

Tabel 1. Voortgang per deelprogramma (aantal stations)

Deelprogramma	Tussendoel 2020 totaal	Realisatie 2013	Planning 2014	Realisatie 2014	Totaal gerealiseerd tot en met 2014	Planning 2015
Bereikbaarheid perrons	64	6	4	4	39	8
– Liften	157	31	0	0	83	0
– Hellingbanen						
Aanpassen perronhoogte	283	19	18	20	192	20
Kleine maatregelen	3.350			221	2.300	500

Bereikbaarheid perrons

De vier stations met nieuwe liften die de perrons zelfstandig bereikbaar maken zijn Tilburg Universiteit, Koog Zaandijk, Wormerveer en Naarden Bussum. Bij dit laatste station moest de lift in een monumentaal pand worden ingebouwd, waarbij het lang een uitdaging was de constructie waterdicht te krijgen. Midden 2014 is dit uiteindelijk toch gelukt en is de lift voor reizigers opengesteld.

Aanpassing perronhoogte

Het aanpassen van perronhoogte (en afstand spoor-perron) is vooral van belang voor het zoveel mogelijk comfortabel en zonder assistentie in- en uitstappen kunnen stappen in de treinen. Met de instroom van nieuw en aangepast materieel op het spoor zal dit steeds meer mogelijk zijn. Dit programma heeft een tussendoelstelling van 218 stations per 2020. Het ziet ernaar uit dat deze doelstelling ruimschoots gehaald wordt. ProRail probeert zoveel mogelijk werk met werk te combineren. Er worden nu binnen dezelfde tijd meer perronhoogtes aangepast dan aanvankelijk gedacht. Buiten de planning bij bestaande stations worden ook de nieuwe gebouwde en te bouwen stations op deze hoogte aangebracht. Als gevolg van deze maatregelen kunnen reizigers eerder profiteren van zelfstandig toegankelijke perrons.

Kleine maatregelen

Naast deze grotere projecten op stations loopt er een deelprogramma kleine maatregelen, dat vooral van belang is voor mensen met een auditieve, visuele of motorische beperking. De voortgang hiervan staat in tabel 2.

Tabel 2. Stand van zaken kleine maatregelen op stations

Maatregel	Stand van zaken per einde 2014
Dubbele buisleuningen	Afgerond

Maatregel	Stand van zaken per einde 2014
Toegankelijk maken deuren	Afgerond
Armleuningen op zitbanken	Afgerond
Braille/tactiele signalering bij trappen	Afgerond op 1 station na
Toegankelijk maken bestaande toiletten	Afgerond
Voorzien liften van braille en tactiele aanduiding	Afgerond op 4 stations na
Obstakelvrije route	Afgerond
Markering perronrand	Afgerond nog 21 stations
Markering veiligheidszone	Afgerond nog 57 stations
Zichtbaar maken glas	Maatregel wordt in 2015 vergeleken met eisen van nieuwe TSI-PRM.
Verlichtingsniveau[1]	20 stations afgerond, 343 nog te doen
Aanpassen geleidelijnen[2]	157 in 2014 gereed gemaakt, 262 nog te doen.

[1] De doelstelling verlichting wordt in 2015 geactualiseerd op basis van de eind 2014 beschikbaar gekomen nieuwe Europese norm.
[2] Volgens de nieuwe eenduidige richtlijnen over geleidelijnen die in 2013 zijn afgesproken met de Oogvereniging.

Geleidelijnen op stations

In 2014 zijn in opdracht van ProRail de geleidelijnen op circa 90% van de stations geïnventariseerd en opnieuw ontworpen op basis van de nieuwste richtlijnen. Daarnaast zijn in 2014 de eerste geleidelijnen op basis van deze nieuwe richtlijnen gelegd. In 2015 zullen nagenoeg alle stations hiervan worden voorzien.

Service op de stations

NS investeert momenteel in nieuwe OV-servicewinkels op grote stations. In deze servicewinkels kan de reiziger terecht voor reisinformatie en OV-chipproducten van meerdere vervoerders voor de reis van deur tot deur. Bij de ontwikkeling van deze winkels is ook aandacht voor reizigers met een beperking zodat ook deze reizigers op een prettige manier gebruik kunnen maken van deze vernieuwde servicepunten. Zo kunnen balies door reizigers met een rolstoel als een barrière worden ervaren. Daarom is bij het ontwerp van de nieuwe stabalie speciaal rekening gehouden met deze doelgroep. De nieuwe balie is zo ontworpen dat klanten er ook vanuit een lage positie prettig gebruik van kunnen maken. Ook de pinautomaat is vanuit deze positie gemakkelijk te bedienen. Soms vraagt ook de inrichting van de ruimte extra aandacht. Zo zijn op station Den Haag Centraal enkele meubels verschoven om reizigers met een rolstoel een betere doorgang te kunnen bieden.

Saldo laden op de OV-chipkaart

In 2014 heeft NS geïnvesteerd in de ontwikkeling van zogenaamde *add value-machines* (AVM). Deze machines worden in 2015 op een aantal stations geplaatst en zijn in eerste instantie bedoeld om saldo op de OV-chipkaart te laden. Bij het ontwerp van deze machines is samengewerkt met de deskundigen van het Programma Bureau Toegankelijkheid (PBT) en een aantal rolstoelgebruikers met als resultaat dat de AVM's ook voor deze doelgroep te bedienen zijn. Om dit te realiseren is de hoogte van het apparaat en daarmee de hoogte van het scherm aangepast. In aanvulling hierop zijn er aanpassingen gedaan aan de «mens-machine interface». Wanneer rolstoelgebruikers op de button met het rolstoelembleem drukken, scrolt de noodzakelijke informatie direct naar de plaats op het scherm waar rolstoelgebruikers het gemakkelijkste bij kunnen.

OV-chip Plus-product en NS-businesscard voor blinden en slechtzienden

In 2014 is gewerkt aan een verdere optimalisatie van de OV-chip Plus. De OV-chip Plus is een product waarmee het reizen voor klanten met een visuele beperking per trein eenvoudiger wordt omdat de reis vooraf geboekt kan worden waardoor in- en uitchecken overbodig wordt. In 2014 is overeenstemming bereikt met de Oogvereniging over een tweede boekingskanaal, namelijk via internet. Op deze wijze wordt reizen met de OV-chip Plus ook geschikt voor klanten die kampen met doof/blindheid. Ook worden in de komende tijd de openingstijden van het telefonisch kanaal verruimd (dagelijks van 6.30–23.00 uur). Daarnaast werd in oktober 2014 de NS-Business Card geschikt gemaakt voor reizigers met een visuele beperking.

Stap 3: instap perron-trein

Begin 2015 is een belangrijke beslissing genomen om bestaande Sprinter Light Trains (SLT) te voorzien van innovatieve schuiftreden. Het voorbereidend onderzoek naar de beste oplossing voor de zogenaamde kloof heeft NS en ProRail veel nieuwe kennis opgeleverd, die ertoe heeft geleid dat NS de specificaties voor de nieuwe treden nu ook kan gebruiken bij de aanschaf van nieuw materieel. Bij de voorbereiding van de aanschaf van Flirttreinen en bij de nieuw aan te schaffen Sprinters en Intercity's is deze kennis al ingezet. Uit het onderzoek kwam naar voren dat bij een zeer klein deel van de trein/perronsituaties zelfs met de best beschikbare schuiftrede geen zelfstandige toegang mogelijk is. Het gaat daarbij om perrons die bijvoorbeeld in een zeer krappe boog liggen. NS wil ook in deze trein/perronsituaties een toegankelijke reis aanbieden aan rolstoelgebruikers en stelt op korte termijn vast welke maatregelen hiervoor nodig zijn en of deze maatregelen samen gaan met de andere prestatieverplichtingen van NS.

Assistentieverlening

Als zelfstandig reizen lastig is, kunnen klanten assistentie aanvragen bij NS. Medewerkers helpen dan met in-, over- en uitstappen en zij begeleiden de klant door het station. In de concessie is afgesproken dat NS de aanmeldtijd voor assistentieverlening op alle NS stations waar assistentieverlening plaatsvindt verkort van drie naar één uur. De voorbereiding daarvan vond plaats in 2014 en de maatregel is op 5 januari 2015 in werking getreden. Dit is een belangrijke stap naar grotere reisflexibiliteit. Uit intensief klantonderzoek kwam naar voren dat een verdere bekorting van de aanmeldtijd naar een kwartier op zeven grote stations, die voor 2015 gepland stond, voor deze groep eigenlijk niet belangrijk is. De klanten vinden het veel belangrijker dat de dienstverlening betrouwbaar is, dan dat er op enkele stations nog kortere aanmeldtijden komen. Daarom is in een overleg tussen NS, IenM en Ieder(*in*) vastgesteld dat aan de verkorting van de aanmeldtijd naar een kwartier voor aanvang van de reis geen behoefte is. NS en IenM zijn nog in gesprek over andere maatregelen om de assistentieverlening de komende jaren te verbeteren, bijvoorbeeld door klanten thuis en onderweg meer inzicht te geven in de status en het verloop van hun reis.

Uitbreiding van het aantal stations met assistentieverlening

Er is in 2014 een «Leidraad Assistentieverlening» ontwikkeld om transparant te maken welke stations in aanmerking komen voor assistentieverlening. Vervolgens is besloten dat er begin 2015 acht nieuwe stations worden toegevoegd aan de lijst van stations met assistentieverlening: Geldermalsen, Deurne, Dronten, Boxtel, Rijssen, Raalte en Nunspeet.

Zodra de verbouwing van station Delft klaar is, wordt ook op dit station assistentieverlening aangeboden.

Verbeteringen aan bestaande treinen

Naast alle aandacht voor het realiseren van een zelfstandige instap is in 2014 onderzoek gedaan naar de inbouw van rolstoeltoegankelijke toiletten in treinen. Resultaat is dat alle nieuwe treinen worden voorzien van een rolstoeltoegankelijk toilet en dat ook in de SLT een dergelijk toilet wordt aangebracht. In het eerste kwartaal van 2015 krijgt een leverancier de opdracht om deze toiletten in de SLT in te bouwen. De planning is erop gericht dat alle SLT's uiterlijk in 2021 zijn voorzien van een rolstoeltoegankelijk toilet.

Gedurende het afgelopen jaar is het laatste vier-wagenstel van het gemoderniseerde intercitymaterieel type DDZ in dienst gesteld. Door de modernisering zijn deze dubbeldekstreinstellen voorzien van:
- Moderne rolstoeltoegankelijke toiletten met elektrische toegangsdeur.
- Lichtgevende deurknopbediening die aan de buitenzijde ook tactiel herkenbaar is.
- Een akoestisch en visueel signaal bij het openen/sluiten van de buitendeuren.
- Informatieschermen met onder andere actuele reisinformatie.

Flankerende maatregelen in de keten

Er is in de afgelopen jaren veel verbeterd aan de toegankelijkheid van het openbaar vervoer (OV) voor mensen met een beperking. Er wordt flink geïnvesteerd in de fysieke aanpassing van infrastructuur zoals stations, haltes en materieel, maar reizigers met een beperking weten niet vanzelfsprekend welke mate van toegankelijkheid ze op hun reis kunnen verwachten. Dit belemmert hen in het gebruik maken van het OV ondanks de vele verbeteringen. Knelpunten zijn met name het ontbreken van de mogelijkheid om vooraf de reis goed te kunnen plannen aan de hand van de eigen mogelijkheden door het gebrek aan informatie; het ontbreken van (actuele) informatie onderweg; en te weinig ondersteuning door en de bejegening van personeel en medereizigers.
Uit onderzoek is gebleken dat specifieke vormen van reisinformatie voor en tijdens de reis cruciaal zijn om te kunnen participeren in de samenleving. Voorbeelden zijn: informatie over de bereikbaarheid en inrichting van perrons, haltes en stations; informatie over en inzicht in aansluitingen; de loopafstand tussen trein en bus; de aanwezigheid van een roltrap; instaphoogtes van haltes en voertuigen en de mogelijkheid assistentie te verkrijgen. De reiziger moet dus, beter dan nu het geval is, op de hoogte worden gebracht van de mogelijkheden en onmogelijkheden van het OV in relatie tot zijn of haar beperking. In 2014 is onderzocht met welke concrete producten en diensten de informatievoorziening en (daarmee) de mentale toegankelijkheid van de OV-keten verbeterd kan worden. Als meest kansrijke onderwerpen voor nader onderzoek kwamen naar voren de mogelijkheid een reisadvies te kunnen opvragen op maat en de mogelijkheid onderweg hulp te kunnen vragen.

Reisadvies op maat van de beperking

Een reisadvies is per definitie een product op maat, maar de mogelijkheid een reisadvies te krijgen op maat van de eigen beperking of mogelijkheden, is er nog niet. Om zoiets te kunnen realiseren is onderzoek gedaan naar de reisinformatiewensen van mensen met verschillende beperkingen die met het OV (willen) reizen en de wijze waarop aan deze wensen kan worden tegemoet gekomen. De reisinformatiewensen van de respon-

denten blijken met name gericht op de reductie van (de dreiging van) stress en moeheid. De uitdaging is om de mogelijkheden van maatwerk uit te breiden met behulp van meer precieze informatie over de stationsomgeving en de overstap en meer keuzemogelijkheden ofwel een betere functionaliteit van reisplanners door reisopties te kunnen filteren op bepaalde criteria.
Hier zijn verbeteringen mogelijk die iedereen ten goede komen. De resultaten van dit onderzoek worden komende maand verwacht.

Hulp onderweg

De mogelijkheid om assistentie te verkrijgen voor mensen met een communicatieve beperking, zal door middel van BlueAssist worden beproefd. BlueAssist biedt reisondersteuning voor mensen die bij onvoorziene gebeurtenissen tijdens de reis niet zelfstandig tot een oplossing kunnen komen. BlueAssist is een hulpmiddel voor mensen die moeilijk begrijpen en begrepen worden. Het kan hun zelfredzaamheid in het OV vergroten. Er zijn in Vlaanderen goede resultaten mee bereikt. Op korte termijn zal een pilot in de gemeente Barneveld worden gestart, om te bezien of de positieve resultaten van Vlaanderen ook hier van toepassing kunnen zijn. De proef kan ook antwoord geven op de vraag of BlueAssist bruikbaar is voor gemeenten als mogelijke besparing op uitgaven in het kader van de wet maatschappelijke ondersteuning. Bij deze pilot zijn betrokken de Ministeries van BZK en VWS, de VNG/VOC en de belangenvereniging Ieder(in).

Overige maatregelen

Transvision verzorgt in opdracht van het Ministerie van VWS het interregionaal taxivervoer voor reizigers met een mobiliteitsbeperking (Valys-vervoer). Via dit contract wordt, speciaal voor de wat langere afstanden, ook een ketenproduct met de trein aangeboden. Deze zogenaamde Valys Begeleid dienst bestaat uit een begeleide deur-tot-deur reis met taxi en trein. De nieuwe dienst blijkt een succes. Steeds meer Valys-klanten kiezen voor een ketenreis. In het eerste half jaar na invoering hielp NS 1400 klanten tijdens hun Valys-reis met de in- en uitstap door middel van een zogenaamde vlinderbrug. Vaak zijn dit klanten die voor het eerst sinds jaren weer met de trein reizen. Hun ervaringen zijn positief, zo blijkt uit klantonderzoek.

Verbeteren service bij verstoringen

Klanten met een beperking zijn bij verstoringen extra kwetsbaar. In 2014 heeft NS in kaart gebracht welke verstoringen de meeste impact hebben op klanten met een beperking. Eén van de verstoringen met veel impact, het stranden/evacueren van treinen, heeft NS uitgebreid onder de loep genomen. Dit heeft erin geresulteerd dat er bij een evacuatie in de eerste contacten met het treinpersoneel aandacht is voor klanten met een beperking, zodat ook voor hen direct de juiste maatregelen genomen worden.

Opleiding personeel

Nieuwe medewerkers die assistentie gaan verlenen doorlopen een uitgebreid opleidingstraject waarin ze kennis maken met het hele proces van assistentieverlening, van aanvraag tot uitvoering. Medewerkers leren bijvoorbeeld om de brug zo te bedienen dat de klant met een rolstoel zich comfortabel en veilig voelt en de trein met de rolstoeler aan boord veilig en op tijd kan vertrekken. Al het servicepersoneel van NS volgt jaarlijks een herinstructiecursus waarin onder andere aandacht is voor de

begeleiding van klanten met een beperking. In 2015 ligt het accent tijdens deze cursus op de bejegening van klanten met een beperking. Er is voor de landelijke herinstructie in 2014 nieuw lesmateriaal ontwikkeld dat het servicepersoneel de juiste leidraad biedt in het contact met deze klanten.

Opleiding blindengeleidehonden

Als een station in verbouwing is, moet iedereen wennen aan nieuwe looproutes. Dat geldt helemaal voor klanten met een visuele beperking. Een aantal klanten met een visuele beperking heeft een geleidehond. Ook voor deze honden geldt dat ze zich opnieuw moeten oriënteren. Daarom heeft het Koninklijk Nederlands Geleidehonden Fonds (KNGF) samen met NS en ProRail op 18 juni 2014 voor de tweede maal een speciale instructiedag georganiseerd op Utrecht Centraal.